



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000417597

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1114888-87.2022.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante JAIRO ALVES DA ROSA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada OI S.A..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 26ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS DIAS MOTTA (Presidente) E MORAIS PUCCI.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

JOÃO CASALI
Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1114888-87.2022.8.26.0100

Apelante: Jairo Alves da Rosa

Apelado: Oi S.a.

COMARCA: São Paulo

JUIZ DE 1º GRAU: Cindy Covre Rontani Fonseca

VOTO nº 1.383

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM RESTITUIÇÃO EM DOBRO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – SOLICITAÇÃO DE CANCELAMENTO DOS SERVIÇOS “OI NOTÍCIAS” E “OI REVISTAS ESPORTES 4” NÃO ATENDIDA – REVELIA DA OPERADORA – DANO MORAL – INOCORRÊNCIA – MERO DISSABOR – MANUTENÇÃO DA SENTENÇA - RECURSO IMPROVIDO.

Vistos.

-

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de restituição em dobro e indenização por danos morais, ajuizada por JAIRO ALVES DA ROSA contra a empresa de telefonia OI S.A., julgada procedente, em parte, pela sentença de págs. 99/102, que declarou inexigíveis os valores atinentes aos serviços “Oi Notícias” e “Oi Revistas Esportes 4”, determinando a restituição em dobro dos respectivos montantes, corrigidos monetariamente e acrescidos de juros legais, e rejeitou o pedido de indenização por danos morais, fixando a sucumbência recíproca.

Inconformado, apela o autor, sustentando que os transtornos decorrentes da conduta da requerida extrapolaram os limites do mero aborrecimento, notadamente em razão das reiteradas tentativas de contato para solução do impasse. Invoca a aplicação da teoria do “desvio produtivo do consumidor” e defende a condenação da operadora ao pagamento de R\$ 12.120,00

(doze mil, cento e vinte reais), equivalente a dez salários mínimos, a título de danos morais. Pugna, ainda, pela majoração dos honorários advocatícios.

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

Segundo se depreende da petição inicial, o autor contratou serviços de internet da acionada e solicitou, posteriormente, a exclusão dos serviços denominados “Oi Notícias” e “Oi Revistas Esportes 4”, e não foi atendido. Sustenta que, mesmo após reiteradas tentativas de cancelamento administrativo, as cobranças continuaram a ser lançadas nas faturas mensais, compelindo-o à propositura da presente ação, na qual pleiteou, além da inexigibilidade dos valores e a restituição em dobro das quantias pagas, a condenação da requerida ao pagamento de indenização por danos morais.

Conforme assentado na origem, diante da revelia, é incontroversa a matéria fática alegada pelo autor em sua peça inicial, notadamente a inércia da requerida diante de pedido formal de cancelamento (art. 344 do Código de Processo Civil).

A sentença reconheceu, com acerto, que são indevidas as cobranças e determinou a restituição em dobro dos valores pagos, nos termos do artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, rejeitando a pretensão de indenização por danos morais.

E, no caso dos autos, a pretensão de indenização por danos morais não merecia, mesmo, acolhida, diante das circunstâncias específicas do caso concreto.

Embora se reconheça que a situação gerou desconforto e desgaste, especialmente diante das sucessivas tentativas de contato relatadas pelo autor, não há nos autos elementos que permitam concluir pela existência de abalo de ordem moral apto a ensejar reparação extrapatrimonial.

A jurisprudência majoritária, inclusive do Superior Tribunal de Justiça, tem afirmado que o mero descumprimento contratual, por si só, não é suficiente para configurar dano moral, salvo se demonstrada situação excepcional, com efetiva violação à dignidade da pessoa ou comprometimento relevante de sua esfera pessoal, hipótese não verificada no caso em apreço, que versa

sobre a cobrança de valores mensais mínimos.

Eis o citado posicionamento do C. Superior Tribunal de Justiça:

“(...) A verificação do dano moral não reside exatamente na simples ocorrência do ilícito, de sorte que nem todo ato desconforme o ordenamento jurídico enseja indenização por dano moral. O importante é que o ato ilícito seja capaz de irradiar-se para a esfera da dignidade da pessoa, ofendendo-a de maneira relevante. Daí porque doutrina e jurisprudência têm afirmado, de forma uníssona, que o mero inadimplemento contratual - que é um ato ilícito - não se revela, por si só, bastante para gerar dano moral. (...) O aborrecimento, sem consequências graves, por ser inerente à vida em sociedade - notadamente para quem escolheu viver em grandes centros urbanos -, é insuficiente à caracterização do abalo, tendo em vista que este depende da constatação, por meio de exame objetivo e prudente arbítrio do magistrado, da real lesão à personalidade daquele que se diz ofendido. Como leciona a melhor doutrina, só se deve reputar como dano moral a dor, o vexame, o sofrimento ou mesmo a humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, chegando a causar-lhe aflição, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Precedentes (...) (AgRg no REsp 1.269.246/RS, Rel. Min. Luís Felipe Salomão, j. 20/05/2014, DJe 27/05/2014)

A inércia verificada, ainda que configure a frustração das expectativas da consumidora, não tem o condão de provocar-lhe o desequilíbrio psicológico ou de ofender a sua dignidade como pessoa humana.

Segundo anota SÉRGIO CAVALIERI FILHO:

"se dano moral é agressão à dignidade humana, não basta para configurá-lo qualquer contrariedade, desconforto, mágoa, irritação ou aborrecimento, sob pena de ensejar a sua banalização. Só pode ser considerada como tal a agressão que atinja o sentimento pessoal de dignidade, que, fugindo à normalidade, cause sofrimento, vexame e humilhação intensos, alteração do equilíbrio psicológico do indivíduo, duradoura perturbação emocional, tendo-se por paradigma não o homem frio e insensível, tampouco o de extrema sensibilidade, mas sim a sensibilidade ético-social comum." (Visão Constitucional do Dano Moral apud Cidadania e Justiça vol. 6, pág. 206, publicação da Diretoria de Comunicação Social da AMB)

No caso dos autos, o autor limitou-se a relatar contatos frustrados com o atendimento da operadora, mas não comprovou, por qualquer meio, a existência de prejuízo anormal ou sofrimento de ordem pessoal que extrapolasse o mero dissabor cotidiano. A tese do desvio produtivo do consumidor, embora reconhecida em sede doutrinária e jurisprudencial, depende da demonstração de impacto relevante na rotina pessoal do consumidor, o que também não restou

caracterizado de forma inequívoca.

Portanto, ausente situação excepcional e não caracterizada hipótese de dano moral *in re ipsa*, mantém-se a rejeição do pleito indenizatório, como decidido pelo juízo de origem.

Quanto aos honorários, não há razão para sua majoração. A fixação em 10% sobre o valor da causa, estabelecida na sentença, observa os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, e reflete o grau de zelo profissional e a complexidade da causa.

Para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional, observando o entendimento pacificado pelo C. Superior Tribunal de Justiça de que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida.

Assim, pelo meu voto, NEGA-SE PROVIMENTO ao recurso do autor, nos termos da fundamentação.

JOÃO CASALI
- Relator -